

**PENGARUH KEPERCAYAAN MEREK, *CELEBRITY ENDORSEMENT*,
DAN KEPUASAN MEREK TERHADAP LOYALITAS MEREK
PANTENE (*SHAMPOO*) DI KOTA GRESIK**

S K R I P S I

Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Penyelesaian
Program Pendidikan Sarjana
Program Studi Manajemen



Oleh :

IQLIMAH JAZILAH
NIM : 2013210497

**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI PERBANAS
SURABAYA
2017**

**PENGARUH KEPERCAYAAN MEREK, *CELEBRITY ENDORSEMENT*,
DAN KEPUASAN MEREK TERHADAP LOYALITAS MEREK
PANTENE (*SHAMPOO*) DI KOTA GRESIK**

Diajukan oleh :

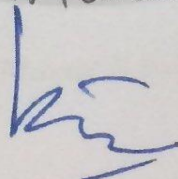
IQLIMAH JAZILAH

NIM : 2013210497

Skripsi ini telah dibimbing
dan dinyatakan siap diujikan

Dosen Pembimbing,

Tanggal : 15 Februari 2017



(Laila Saleh Marta',S.Psi., M.MT.,Psikolog)

SKRIPSI

PENGARUH KEPERCAYAAN MEREK, *CELEBRITY ENDORSEMENT*, DAN KEPUASAN MEREK TERHADAP LOYALITAS MEREK PANTENE (*SHAMPOO*) DI KOTA GRESIK

Disusun oleh

IQLIMAH JAZILAH

NIM : 2013210497

Dipertahankan di depan Tim Penguji
dan dinyatakan Lulus Ujian Skripsi
pada tanggal 21 Februari 2017

Tim Penguji

Ketua : Dr. Drs. Ec. Soni Harsono, M.Si

Sekretaris : Laila Saleh Marta', S.Psi., M.MT

Anggota : Drs. Ec. Harry Widyanoro, M.Si

PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Iqlimah Jazilah
Tempat, Tanggal lahir : Gresik, 09 April 1995
N.I.M : 2013210497
Program Studi : Manajemen
Program Pendidikan : Sarjana
Konsentrasi : Manajemen Pemasaran
Judul : Pengaruh Kepercayaan Merek, *Celebrity Endorsement*, dan Kepuasan Merek terhadap Loyalitas Merek Pantene (*Shampoo*) di Kota Gresik.

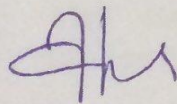
Disetujui dan diterima baik oleh :

Ketua Program Studi Sarjana Manajemen

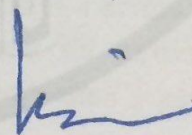
Dosen Pembimbing

Tanggal : 10 April 2017

Tanggal : 10 April 2017



(Dr. Muazaroh, S.E., M.T.)



(Laila Saleh Marta, S.Psi., M.MT.)

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

Don't feel great, think that you still need other people

Alhamdulillah ya Allah

Terucap syukur aku persembahkan kepada Allah SWT atas nikmat dan karunianya sehingga saya dapat menyelesaikan karya yang saya buat dengan kemudahan, kesabaran, dan kesehatan yang diberikan. Shalawat serta salam selalu terlimpahkan keharibaan Rasulullah Muhammad SAW.

Special Thanks to :

Orang tua Ayah (Munir) dan Ibu (Hidayatul Khusnah). Terima kasih banyak telah memberikan banyak dukungan baik melalui doa, materil, dan motivasinya untuk terus bersabar dan berusaha dalam mencapai kesuksesan yang tidaklah mudah ini. Semoga ini menjadi langkah awal untuk membahagiakan Ayah dan Ibu, karena kalian-lah aku berjuang dan terus berusaha. Semoga kelak il benar-benar bisa membalas semua jerih payah dan kasih sayang yang telah kalian berikan selama ini :* :*

Adekku Adam Maulana. Untuk adekku tersayang terima kasih atas kerjasamanya, yang tidak mengganggu saya dalam proses penyelesaian skripsi saya. Semoga kamu segera lulus kuliah dan membanggakan kedua orang tua kita :*

Keluarga besar Bani Emad dan Bani Saiful. Terima kasih banyak untuk doa, motivasi, dan dukungannya selama ini sehingga membuat saya terus berusaha untuk menjadi yang terbaik dari yang paling baik.

Love and Best Partner Jamal Muhammad Smeer. Terima kasih terima kasih bee♥ telah menghabiskan waktunya untuk menemaniku selama ini, membantuku, mendengar ceritaku, mendengar keluh kesah ku, pergi kesana kemari, dan terus memberikan motivasi dan saran yang terbaik buatku. Semoga kamu gak kapok yaa.. Sukses terus buat kamu :*

Dosen dan Karyawan. Terima kasih untuk para dosen pengajar, dosen wali (Pak Nurhadi), dosen pembimbing skripsi (Mam Laila) dan para karyawan yang turut membantu saya dalam menyelesaikan kuliah sarjana saya. Semoga ilmu, pengalaman yang Bapak dan Ibu berikan menjadi penerang saya dalam terus berkarir, berkarya, dan membanggakan orang sekitar serta terus menjunjung nama baik kampus STIE Perbanas Surabaya.

Anak Bimbingan Skripsi Mam Laila. Untuk Fauzan, Vrada, Anisatun, Alhamdulillah kita lulus bareng, terima kasih buat satu semester ini dan sukses terus buat kita semua ya o:)

BPM 2015/2016. Untuk Noisa, Ikbar, Sely, Reni, Dhyas, Iffah, Alhamdulillah kita bisa lulus bareng, gathering bareng, dan wisuda bareng. Sukses terus ya buat kita semua.. Terima kasih telah hadir dalam hidupku selama kuliah ini meskipun hanya satu periode menjabat tetapi dengan waktu yang singkat ini membuat kita terus saling mendekatkan yang jauh, merangkul yang dekat haha lebay dikit lah. Sukses terus buat kita semua yaa o:)

BEM 2015/2016. Untuk Laily, Dian, Mita, Nindita, Ria, Lukman, Ilhaq, Gita, Gaby, Anjar, Cici, terima kasih telah menjadi temanku selama kita menjabat sampai sekarang, terima kasih untuk doanya, dan bantuannya. Selamat menempuh hidup baru buat yang sudah lulus dan semangat buat yang masih berjuang dengan skripsi semoga lancar yaa o:)

UKM Tari 2013. Terima kasih para siwok-siwok kesayangan yang telah menjadi temanku mulai dari awal semester, semoga kita terus mencapai kesuksesan o:) dan terus goyang haha :D

The Ganas Crew. Untuk Via, Ilhaq, Rega, Rina, Ajeng, Vivi, Firman, Mbak Syafira, Sohib, Ilham, Ayu, Terima kasih untuk kalian yang telah menjadi teman begejekan yang gak tau malu dan gak tau diri, teruslah seperti ini karena hidup cuma sekali haha asli gak nyambung blas :D Sukses terus buat kita semua yaa o:)

Perbanas Cantik, Perbanas Tampan. Terima kasih banyak buat kalian semua selama semester satu sampai semester tujuh (maaf gk bisa

sebut satu-satu), terima kasih atas kerjasamanya, atas dukungannya, doa, dan bantuan kalian semua selama aku kuliah. Semoga amal baik kalian di balas oleh Allah SWT dan sukses terus buat kita semua o:)

The Girls. Untuk via, resty, putri, nana, arum terima kasih atas dukungan, doa, dan kerjasamanya selama ini dan terima kasih telah menjadi teman gila sembari menyelesaikan skripsiku. Terima kasih juga untuk para wanita-wanitaku yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu, terima kasih atas doanya, dukungannya, dan bantuannya. Semoga amal baik kalian semua di balas oleh Allah SWT dan sukses terus buat kita semua yaa o:)

The Guys. Terima kasih untuk om-om (teman-teman jamal) :D yang telah memberikan dukungan, doa, dan bantuannya selama aku merantau di surabaya. Terima kasih untuk para lelaki yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu, terima kasih atas doanya, dukungannya, dan bantuannya. Semoga amal baik kalian di balas oleh Allah SWT dan sukses terus buat kita semua yaa o:)

Responden Saya. Untuk para Pengguna Shampo Pantene di Kota Gresik, Terima kasih atas kerjasama dan bantuannya dalam pengisian kuesioner. Semoga amal baik Ibu/Saudari di balas oleh Allah SWT o:)

Media Sosial. Untuk Google, Line, What's app, Imo, Instagram, Facebook, Twitter, Path, Ebsco terima kasih telah membantu dan menemani saya selama ini.

Tim Foto Copy samping kampus.

Notebook, HP, Printer, Modem, dan benda-benda yang terlihat dalam penyelesaian kuliah dan skripsi saya.

Seluruh Mahasiswa dan Alumni STIE Perbanas Surabaya.

*Semoga amal baik semua di balas oleh Allah SWT dan selalu di limpahkan ilmu serta rezeki yang Barokah dan bermanfaat,
Aamiin ya Allah o:)*

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Puji dan syukur saya persembahkan kehadiran Allah Yang Maha Esa, karena berkat rahmat dan karunia-Nya semata sehingga Peneliti mampu menyelesaikan penyusunan laporan penelitian dengan judul **“Pengaruh Kepercayaan Merek, *Celebrity Endorsement*, dan Kepuasan Merek terhadap Loyalitas Merek Pantene (*shampoo*) di Kota Gresik”**

Penyusunan laporan penelitian ini adalah untuk memenuhi salah satu persyaratan kelulusan pada Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Perbanas Surabaya Program Studi Sarjana Manajemen untuk konsentrasi Manajemen Pemasaran.

Pada kesempatan ini perkenalkan saya untuk mengucapkan rasa terima kasih kepada semua pihak yang mendukung dan membantu selama menjalani proses perkuliahan dan penyusunan skripsi ini kepada yang terhormat :

1. Bapak Dr. Lutfi, S.E., M.Fin., selaku Ketua STIE Perbanas Surabaya
2. Ibu Dr. Muazaroh S.E., M.T., selaku Ketua Program studi Manajemen STIE Perbanas Surabaya
3. Bapak Mochamad Nurhadi, S.Kom., M.M., selaku Dosen Wali
4. Ibu Laila Saleh Marta', S.Psi., M.MT., Psikolog., selaku Dosen Pembimbing yang sangat berperan besar dalam membantu proses penyusunan sekaligus penyelesaian skripsi ini melalui pemberian bimbingan, arahan, dan pengetahuannya kepada peneliti.

5. Bapak dan Ibu Dosen beserta seluruh civitas Akademik STIE Perbanas Surabaya yang telah memeberikan ilmu pengetahuan dan bantuan kepada peneliti selama proses perkuliahan.
6. Terima kasih kepada Keluargaku, yang selalu mendoakan dan memberikan motivasi untuk dapat menyelesaikan skripsi ini.
7. Kepada semua teman-teman angkatan 2013. Selamat berjuang! Sukses yaa..
8. Semua pihak yang tidak dapat peneliti sebutkan satu per satu, terima kasih atas doa dan dukungannya.

Akhirnya dengan segala kerendahan hati, peneliti memohon maaf jika terdapat kesalahan dalam proses penyusunan skripsi.

Wassalamu'alaikum Wr.Wb

Surabaya, April 2017

Iqlimah Jazilah

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN SIAP DIUJI	ii
HALAMAN LULUS UJIAN SKRIPSI	iii
HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI	iv
HALAMAN MOTTO DAN PERSEMBAHAN	v
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
ABSTRACT	xvi
 BAB I PENDAHULUAN	 1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Perumusan Masalah	7
1.3 Tujuan Penelitian	8
1.4 Manfaat Penelitian	8
1.5 Sistematika Penulisan Skripsi	9
 BAB II TINJAUAN PUSTAKA	 11
2.1 Penelitian Terdahulu	11
2.2 Landasan Teori	15
2.3 Kerangka Pemikiran	22
2.4 Hipotesis Penelitian	23
 BAB III METODE PENELITIAN	 24
3.1 Rancangan Penelitian	24
3.2 Batasan Penelitian	25
3.3 Identifikasi Variabel	25
3.4 Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel	26
3.5 Populasi, Sampel, dan Teknik Pengambilan Sampel	30
3.6 Instrumen Penelitian	33
3.7 Data dan Metode Pengumpulan Data	34
3.8 Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen Penelitian	35
3.9 Teknik Analisis Data	37
 BAB IV GAMBARAN SUBYEK PENELITIAN DAN ANALISIS DATA	 45
4.1 Gambaran Subyek Penelitian	45
4.2 Analisis Data	49
4.3 Pembahasan	73

BAB V	PENUTUP	80
5.1	Kesimpulan	80
5.2	Keterbatasan Penelitian	80
5.3	Saran	81
DAFTAR RUJUKAN		84
LAMPIRAN.....		86



DAFTAR TABEL

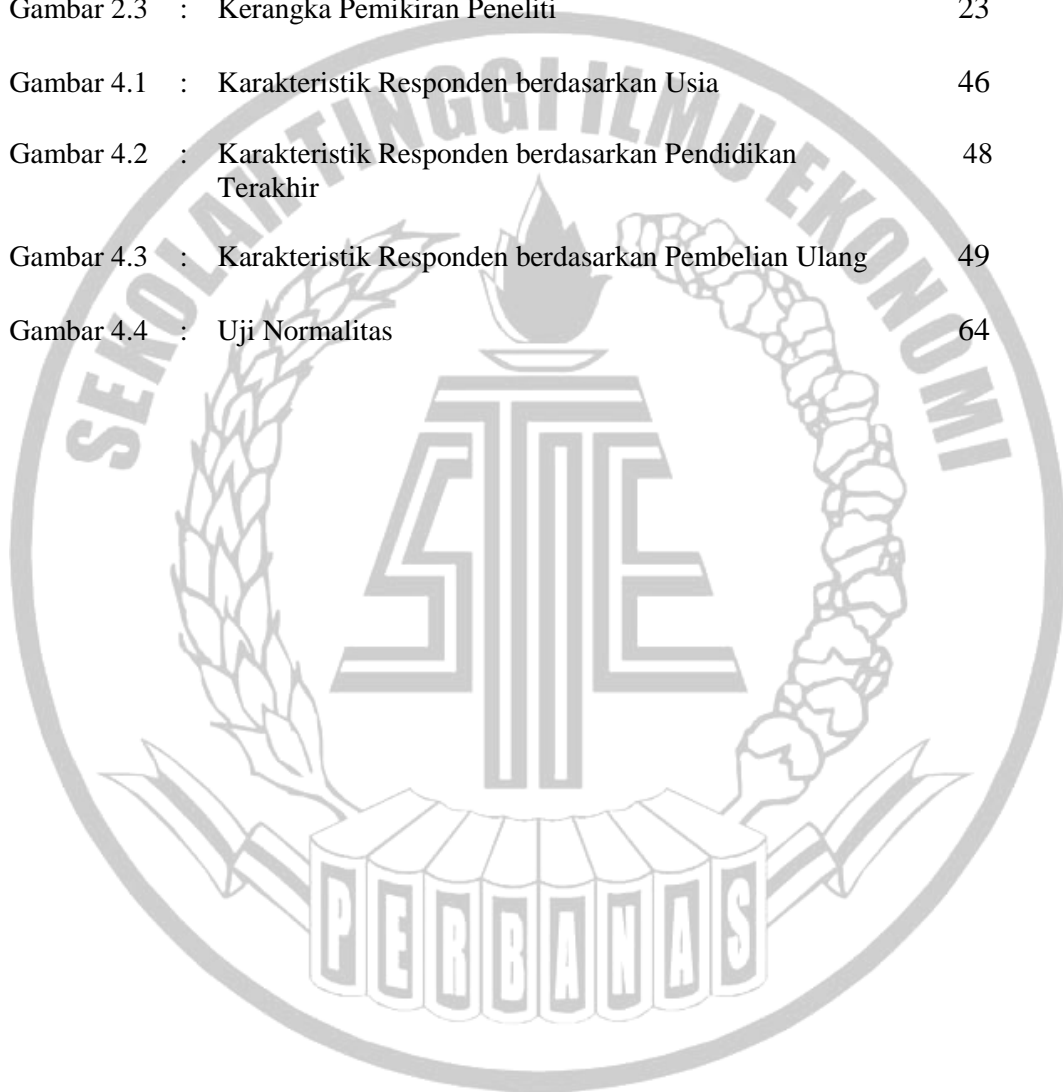
		Halaman
Tabel 1.1	: <i>Top Brand Index</i>	4
Tabel 1.2	: <i>Indonesia Best Brand Index</i>	5
Tabel 2.1	: Persamaan dan Perbedaan Penelitian Terdahulu dengan Penelitian Saat ini	14
Tabel 2.2	: Perbedaan Faktor untuk <i>Celebrity Endorsement</i>	18
Tabel 3.1	: Kisi-Kisi Kuesioner	33
Tabel 4.1	: Karakteristik Responden berdasarkan Usia	45
Tabel 4.2	: Karakteristik Responden berdasarkan Pendidikan Terakhir	47
Tabel 4.3	: Karakteristik Responden berdasarkan Pendidikan Ulang	48
Tabel 4.4	: Interval Kelas untuk Pernyataan Positif dan Negatif	50
Tabel 4.5	: Rekapitulasi Tanggapan Responden terhadap Variabel Kepercayaan Merek	51
Tabel 4.6	: Rekapitulasi Tanggapan Responden terhadap Variabel <i>Celebrity Endorsement</i>	53
Tabel 4.7	: Rekapitulasi Tanggapan Responden terhadap Variabel Kepuasan Merek	56
Tabel 4.8	: Rekapitulasi Tanggapan Responden terhadap Variabel Loyalitas Merek	58
Tabel 4.9	: Hasil Uji Validitas	60
Tabel 4.10	: Hasil Uji Reliabilitas	62
Tabel 4.11	: Uji Multikoleniaritas	65
Tabel 4.12	: Cara Pengambilan Keputusan Ada Tidaknya Autokorelasi	66
Tabel 4.13	: Uji Autokorelasi	66
Tabel 4.14	: <i>Durbin Watson Test Bound</i>	66
Tabel 4.15	: Hasil Autokorelasi	67

Tabel 4.16	: Uji Signifikansi Parameter (Uji t dan Uji F)	68
Tabel 4.17	: Koefisien Determinasi (R^2)	70
Tabel 4.18	: Uji Parsial (Uji t)	71
Tabel 4.19	: Uji Simultan (Uji F)	72



DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 : Kerangka Pemikiran Constanza Bianchi, <i>et al</i> (2014)	12
Gambar 2.2 : Kerangka Pemikiran Marc Audi, <i>et al</i> (2015)	13
Gambar 2.3 : Kerangka Pemikiran Peneliti	23
Gambar 4.1 : Karakteristik Responden berdasarkan Usia	46
Gambar 4.2 : Karakteristik Responden berdasarkan Pendidikan Terakhir	48
Gambar 4.3 : Karakteristik Responden berdasarkan Pembelian Ulang	49
Gambar 4.4 : Uji Normalitas	64



DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 : Kuesioner Penelitian
- Lampiran 2 : Tabulasi Data Responden
- Lampiran 3 : Tabulasi Skor Responden Kepercayaan Merek, *Celebrity Endorsement*,
Kepuasan Merek, Loyalitas Merek
- Lampiran 4 : Analisis Deskriptif
- Lampiran 5 : Hasil Uji Validitas
- Lampiran 6 : Hasil Uji Reliabilitas
- Lampiran 7 : Hasil Uji Asumsi Klasik
- Lampiran 8 : Hasil Uji Regresi Linier Berganda
- Lampiran 9 : Tabel Durbin Watso



**THE INFLUENCE OF BRAND TRUST, CELEBRITY ENDORSEMENT,
AND BRAND SATISFACTION ON BRAND LOYALTY PANTENE
(SHAMPOO) IN GRESIK CITY**

Iqlimah Jazilah

STIE Perbanas Surabaya

Email : iqlimahjazilah09@gmail.com

ABSTRACT

Competition of a company engaged in the personal care field, especially shampoos currently's highly competitive and each manufacturer competing in providing products that fit the needs of the community, especially for consumers of Indonesian market. Consumer loyalty to the shampoo can be affected by several factors such as consumer confidence itself against the brand, celebrities used in the ad, and the satisfaction given by the brand. This study aims to determine how a brand trust, celebrity endorsements and brand satisfaction affects customer loyalty to the brand of Pantene (shampoo). The sample used in this study is a Pantene consumers in the town of Gresik and has a minimum 2 times repurchase of the shampoo. The samples used in this study were 120 respondents through direct questionnaires. The results of the questionnaire were then processed using SPSS 23.0 for windows. The results of the research show that the variables of brand trust, brand satisfaction have a significantly positive effect on brand loyalty. While, celebrity endorsement variables have a positive effect but not significant on the customer loyalty of the brand. Brand trust, celebrity endorsements, and brand satisfaction simultaneously has a positive and significant effect on brand loyalty.

Keyword : Brand Trust, Celebrity Endorsement, Brand Satisfaction, Brand Loyalty

**PENGARUH KEPERCAYAAN MEREK, *CELEBRITY ENDORSEMENT*,
DAN KEPUASAN MEREK TERHADAP LOYALITAS MEREK
PANTENE (*SHAMPOO*) DI KOTA GRESIK**

Iqlimah Jazilah

STIE Perbanas Surabaya

Email : iqlimahjazilah09@gmail.com

ABSTRAK

Persaingan perusahaan yang bergerak di bidang perawatan pribadi khususnya *shampoo* saat ini sangat kompetitif dan setiap produsen berlomba-lomba dalam memberikan produk yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat, terutama untuk konsumen masyarakat Indonesia. Loyalitas konsumen terhadap shampo dapat dipengaruhi oleh beberapa faktor seperti kepercayaan konsumen itu sendiri terhadap merek yang digunakan, selebriti yang ada pada iklan tersebut, dan kepuasan yang telah diberikan oleh merek tersebut. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana kepercayaan merek, *celebrity endorsement*, dan kepuasan merek mempengaruhi loyalitas konsumen terhadap merek Pantene (*shampoo*). Sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah konsumen pengguna shampo Pantene yang berada di kota Gresik dan telah melakukan minimal pembelian ulang shampo sebanyak 2 kali. Jumlah sampel yang digunakan pada penelitian ini sebanyak 120 responden yang diperoleh melalui kuesioner *offline*. Hasil dari kuesioner tersebut lalu diolah menggunakan program SPSS 23.0 *for windows*. Hasil dari penelitian memperlihatkan bahwa variabel kepercayaan merek, kepuasan merek berpengaruh positif secara signifikan terhadap loyalitas merek, variabel *celebrity endorsement* berpengaruh positif tidak signifikan terhadap loyalitas konsumen terhadap merek. Secara simultan kepercayaan merek, *celebrity endorsement*, kepuasan merek berpengaruh positif secara signifikan terhadap loyalitas merek.

Kata Kunci : Kepercayaan Merek, *Celebrity Endorsement*, Kepuasan Merek, Loyalitas Merek